



FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO
 El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar los presentes aviso para surtir la notificación de los siguientes oficios y/o resoluciones:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20234200018611	22-03-2023	24881	EDNA MARYURY HERNANDEZ	20234200015531	09-03-2023
20234200019411	23-03-2023	9644	JAIME MORENO MORENO	20234200016051	13-03-2023
20234200020021	24-03-2023	20534	LINDA YESENIA ARIAS	20234200016661	14-03-2023
20234200021371	29-03-2023	19158	ESTEFANIA ROBLE ROBLEDO	20234200018921	22-03-2023
20234200021751	30-03-2023	26116	MARIA CAMILA ORTIZ	20234200019231	22-03-2023
20234200021361	29-03-2023	21404	ALEJANDRA GARZON	20234200018551	21-03-2023
20234200021481	29-03-2023	20560	DUVER ROMARIO REYES	20234200018521	21-03-2023
20234200021731	30-03-2023	11002	MARIA MELBA RAMIREZ	20234200019701	23-03-2023
20234200021431	29-03-2023	13268	BEATRIZ RAMIREZ	20234200018481	21-03-2023
20234200023041	11-04-2023	15475	JHON FREDY APONTE	20234200020771	25-03-2023
20234200022721	10-04-2023	953	REINEL HERNANDEZ OLIVERO	20234200020251	24-03-2023
20234200022741	10-04-2023	11124	YULEISI PIZO DIAZ	20234200020351	25-03-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 04/05/2023-en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el-.04/05/2023-y su notificación quedara surtida el día 10/05/2023

FIRMA Notificador Designado



FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a la (s) personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente edicto para surtir la notificación de los siguientes oficios y/o resoluciones:

RADICADO PETICION	FECHA RADICADO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RADICADO
20234200005494	25-02-2023	24881	EDNA MARYURY HERNANDEZ	20234200015531	09-03-2023
20234200005944	01-03-2023	9644	JAIME MORENO MORENO	20234200016051	13-03-2023
20234200005904	01-03-2023	20534	LINDA YESENIA ARIAS	20234200016661	14-03-2023
20234200006404	03-03-2023	19158	ESTEFANIA ROBLE ROBLEDO	20234200018921	22-03-2023
20234200006574	03-03-2023	26116	MARIA CAMILA ORTIZ	20234200019231	22-03-2023
20234200006154	02-03-2023	21404	ALEJANDRA GARZON	20234200018551	21-03-2023
20234200006064	02-03-2023	20560	DUVER ROMARIO REYES	20234200018521	21-03-2023
20234200006424	03-03-2023	11002	MARIA MELBA RAMIREZ	20234200019701	23-03-2023
20234200006024	02-03-2023	13268	BEATRIZ RAMIREZ	20234200018481	21-03-2023
20234200007034	07-03-2023	15475	JHON FREDY APONTE	20234200020771	25-03-2023
20234200006714	06-03-2023	953	REINEL HERNANDEZ OLIVERO	20234200020251	24-03-2023
20234200006744	06-03-2023	11124	YULEISI PIZO DIAZ	20234200020351	25-03-2023

Se deja constancia que el (los) edicto (s) fueron publicados el día 04/05/2023-en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el-04/05/2023-y su notificación quedara surtida el día 10/05/2023.

FIRMA Notificador Designado



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200018611

Fecha: 22-03-2023

Señor(a)

EDNA MARYURY HERNANDEZ

Celular : 311 562 1042

Torre 3 Apto 101 B / Urb Villa Maita

Espinal - Tolima**CÓDIGO: 24881****AVISO**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200015531 del 09-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **EDNA MARYURY HERNANDEZ** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

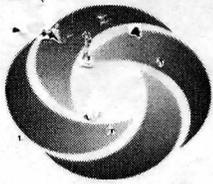
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200018611 DEL 22-03-2023** y fue enviado el día 22-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 23-03-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200015531

Fecha: 09-03-2023

Señor (a)

EDNA MARYURY HERNANDEZ

Celular: 311 562 1042

Torre 3 Apto 101 Urb Villa Maita

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200005494 del 25 de febrero de 2023

Código de Cuenta: **24881**

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **No 24881** a nombre de **BONILLA ZEA S.A.S**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Torre 3 Apto 101 B / Urbanización Villa Maita**, de este municipio.

Mediante reclamación escrita radicada en nuestras oficinas el día **25 de febrero de 2023**, La señora **EDNA MARYURY HERNANDEZ**, **Solicita** "De manera cordial la suspensión del servicio por mutuo acuerdo al predio con dirección **TORRE 3 APTO 101 B / Villa Maita**, cod : 24841 debido a que el predio esta deshabitado. (...)", con fundamento en ello, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su Artículo 138. **Suspensión de común acuerdo.** Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

Conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no genera cobro alguno, en caso de que el medidor no arroje diferencia de lecturas, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad

Página 1 de 3

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

Del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

De acuerdo a la solicitud elevada por el usuario, se realiza **visita técnica para revisión domiciliaria**, de esta manera para el **día 27 de febrero 2023 se procede a realizar visita** Y Se realizo visita al predio, el cual esta deshabitado, se procede a instalar dispositivo, suspendiendo el servicio por mutuo acuerdo, medidor y accesorios quedan en cajilla todo en buen estado físico, sin fuga. **Lectura Reportada 0007 m3.**

Por lo anterior se Informa que para el siguiente período de facturación se incluirá el cargo fijo de alcantarillado, más el costo de la suspensión de corte que tiene un valor mínimo de **\$27.840** para el año 2023.

La solicitud de la suspensión **fue hecha el día 27 de febrero del 2023**, exactamente esa fue la fecha en que se liquidó la factura para el periodo de febrero del 2023, la cual tiene pago oportuno del **07 de febrero del 2023**, por lo tanto debe cancelar dicha factura y en la próxima facturación se le cobrara el corte de la suspensión y el cargo fijo de alcantarillado mensualmente.

La factura seguirá enviándose al inmueble con el valor correspondiente al cargo fijo de alcantarillado, toda vez que se encuentra disponible y el cual no es posible suspender por razones de salubridad pública, salvo que el usuario presente otra alternativa mejor para su prestación.

En caso de mora o no cancelación de las facturas enviadas, la Empresa procederá al corte y/o taponamiento definitivo del servicio conforme a lo ordenado por la ley 142/94 y por consiguiente se activara la cuenta nuevamente. Si se verifica una variación en la lectura del medidor estando suspendido el servicio, se activará automáticamente la cuenta y se cobrarán los consumos registrados, los cargos fijos, así como las sanciones previstas en las normas vigentes.

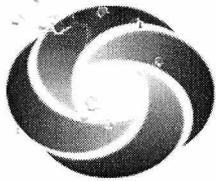
Por último, le informamos que **cuando requiera activar nuevamente su servicio deberá solicitar por escrito la reinstalación**, el cual tiene un costo de **\$25.520** para el año 2023 y le será facturado para el siguiente período de facturación.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web www.eaaaespinal.com.co en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL.

Se le recomienda al usuario, una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, remitir ésta, a través del correo electrónico facturacion@aaaespinal.com.co.

La acreditación de la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo tendrá una vigencia de seis (6) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

ante la persona prestadora del servicio, al tenor de lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. **Informar** al usuario que la suspensión temporal del servicio para el predio con cuenta de contrato 24881, se llevó a cabo el **día 27 de febrero de 2023**, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.
2. **Informar** que para el siguiente período de facturación se incluirá el cargo fijo de alcantarillado, más el costo de la suspensión que tiene un valor mínimo de **\$27.840** para el año 2023.
3. **Informar** al usuario que se seguirá facturando el cargo fijo de Alcantarillado, toda vez que se encuentra disponible y el cual no es posible suspender por razones de salubridad pública; en caso de incumplimiento en el pago de la factura, la Empresa procederá al corte y/o taponamiento definitivo del servicio conforme a lo ordenado por la ley 142/94 y por consiguiente se activara la cuenta nuevamente.
4. **Informar** a la Empresa cada seis (6) meses, sobre la continuidad del servicio como suspendido temporalmente, al cabo de los cuales deberá presentar nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio.
5. **Cuando** requiera activar de nuevo su servicio deberá solicitar por escrito la reinstalación, el cual tiene un costo aproximado de **\$25.520** para el año 2023; el medidor debe estar en buen estado y funcionamiento. Si se verifica una variación en la lectura del medidor estando suspendido el servicio, se activará automáticamente la cuenta y se cobrarán los consumos registrados, los cargos fijos, así como las sanciones previstas en las normas vigentes.
6. **Informarle** que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
7. **Notificar** el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **EDNA MARYURY HERNANDEZ**, Celular: 311 562 1042, en la **Dirección Torre 3 Apto 101 B / Villa Maita**, del espinal.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial E.A.A.A.

Proyecto: Alejandro Pulecio
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 24881
Revisado para firma por Julio Junior Tovar R

Página 3 de 3

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<<4-72>>

Correo y mucho más

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección Errada | <input checked="" type="checkbox"/> Cerrado | <input type="checkbox"/> No Existe Número |
| <input type="checkbox"/> No Reside | <input type="checkbox"/> Fallecido | <input type="checkbox"/> No Contactado |
| <input type="checkbox"/> Desconocido | <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor | <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> Rehusado | <input type="checkbox"/> No Reclamado | |

Fecha 1: DÍA MES AÑO	Fecha 2: DÍA MES AÑO
27 MAR 2023	28 MAR 2023

Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
JAI ME ORJUELA	JAI ME ORJUELA

C.C.	C.C.
C.C. 1.015.477.622	C.C. 1.015.477.622

Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones
TOILE 200	LODHO MET 1922607



Destinatario

Nombre/ Razón Social: EDNA MARYURY HERNANDEZ
Dirección: TORRE 3 APTO 101 BARRIO UPB VILLA MAITA
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: 4004001
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
CARRERA 6 N. 7-50 / EL CENTRO
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: 40417248747C0
Envío:

472

4004
001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Miértic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 22/03/2023 16:16:58

Orden de servicio: 16000463



RA417248747C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C/T.I.: 890704204		
Referencia: RAD 18611	Teléfono: 2390201	Código Postal:
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Depto: TOLIMA	Código Operativo: 4004001
Nombre/ Razón Social: EDNA MARYURY HERNANDEZ Dirección: TORRE 3 APTO 101 BARRIO UPB VILLA MAITA		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 4004001
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Depto: TOLIMA	
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$5.800 Valor Flete: \$5.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.800 COP	Dice Contener: Torre 3 Pisos Ladrillo Observaciones del cliente: AVISO COD 24881 Fuerza Mayor 9229 625	

Causal Devoluciones: RE Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado NE No existe <input checked="" type="checkbox"/> N1 N2 No contactado NS No reside <input type="checkbox"/> FA Fallecido NR No reclamado <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado DE Desconocido <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor Dirección errada <input type="checkbox"/>		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: 22/03/2023		
Distribuidor: JAIME ORJUELA C.C. C.C. 1.015.427.422		
Gestión de entrega: 1er 2do		

4004
001
PO.IBAGUE
SUR
2023



40040014004001RA417248747C0

Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72.com.co y sus datos personales para probar el envío del envío. Para aporcar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

24 MAR 2023
29 MAR 2023



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre
de 2022

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200019411

Fecha: 23-03-2023

Señor(a)

JAIME MORENO MORENO

Celular: 310 320 9158

Cr 10 N.º 9 – 29 B / Caballero y Gongora

Espinal - Tolima**CÓDIGO: 9644****AVISO**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200016051 del 13-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JAIME MORENO** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA .

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. **20234200019411 DEL 23-03-2023** y fue enviado el día 23-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 24-03-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200016051
Fecha: 13-03-2023

Señor:
JAIME MORENO MORENO
Celular: 310 320 9158
Cr 10 9-29 Caballero Y Gongora
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200005944 del 01 de Marzo de 2023
Código de Cuenta: 9644

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **9644**, a nombre de **RITA SANCHEZ SANDOVAL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CR 10 9-29 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Mediante oficio remitario por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios radicado a través de correo electrónico el día **01 de marzo del 2023**, el señor **JAIME MORENO MORENO**, manifiesta *"En ningún momento ha habido suspensión del servicio ni reconexión; solicito la verificación de la factura que fue pagada el 17 de febrero en un punto de gana gana (...)"*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero a señalar que **Artículo 140 de la ley 142 de 1994**, señala específicamente las causales en las que procede a la suspensión del servicio:

Página 2 de 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)

A su turno el artículo 142 de la misma norma establece:

Artículo 142 Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Sin sujeción de lo anterior, el numeral 15.3ª) del Contrato de Condiciones Uniformes establece la suspensión del servicio por no pagar la factura antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio.

En igual sentido el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señala que los sujetos prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de la reconexión y reinstalación del servicio, a fin de cubrir los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad. Igualmente, el artículo 96 de la mencionada Ley dispone que para restablecer la prestación del servicio, si la suspensión o corte han sido imputables al suscriptor o usuario, este deberá, además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión, pagar todos los gastos de reconexión en los que la empresa incurra.

Los cargos de reconexión y reinstalación para cada servicio público domiciliarios, se encuentran definidos de la siguiente manera:

Cargos de reconexión y reinstalación en acueducto

Los cargos de reinstalación y reconexión, son derechos que se encuentran regulados mediante la Resolución CRA 424 DE 2007, en los artículos 4 y 5 respectivamente, estableciendo los siguientes topes máximos:

"Artículo 4°. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

- a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*
- b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente." (...)*

En atención a lo anteriormente expuesto es decir con lo señalado en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, el cargo por reconexión del servicio se puede cobrar, siempre y cuando la empresa



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

haya suspendido el servicio, por el contrario, no se permite el cobro si la interrupción no se realiza, pues el cobro por reconexión tiene como fundamento que la empresa recupere los costos en los que incurra por la suspensión, si ésta no se ha dado, la empresa sólo puede cobrar intereses de mora.

Por otra parte se pudo constatar que para el periodo de enero del 2023 se emitió la factura de servicios N° 5053769 del periodo del 27 de diciembre del 2022 al 26 de enero de 2023 (Enero de 2023), en donde señala que la fecha de pago oportuno era el 06 de febrero de 2023, así mismo se observa que la empresa mediante acta de suspensión del servicio de acueducto N° 445102 del 16 de febrero de 2023 a las 10:28 (Imagen 1 y 2), se realizó la suspensión del servicio con instalación de dispositivo en acometida externa, por incumplimiento en el pago en la fecha establecida a la facturación del servicio del periodo de Enero de 2023, sin que para el momento de la visita el usuario demostrara el pago de la factura, cabe mencionar que el usuario realizo el pago de la factura en la caja de la red de multi servicios GANA GANA el 17 de febrero de 2023; con esto observamos que primero se suspendió el servicio.

Serial	Factura	Agenda	Ruta CNS	Código Suscriptor	Tipo Corte	Valor	Sector
445102	5053769	445	107037700	9644	SUSPENSIÓN CON DISPOSITIVO	16,240	RESIDENCIAL
¿Medidor en buen estado?:		¿Cajilla en buen estado?:		¿Llave medidor en buen estado?:		¿Revisó estado del servicio?:	
Si		Si		Si		No	
Observación: se suspende con dispositivo sin fugas accesorios en cajilla.							
Estado: (1) C/ Medidor C/ Diferencia de Lectura				Lectura: 876			
Dirección: CR 10 9-29				Barrio: Caballero y Gongora			
Nombre Suscriptor: RITA SANCHEZ SANDOVAL							

Imagen 1

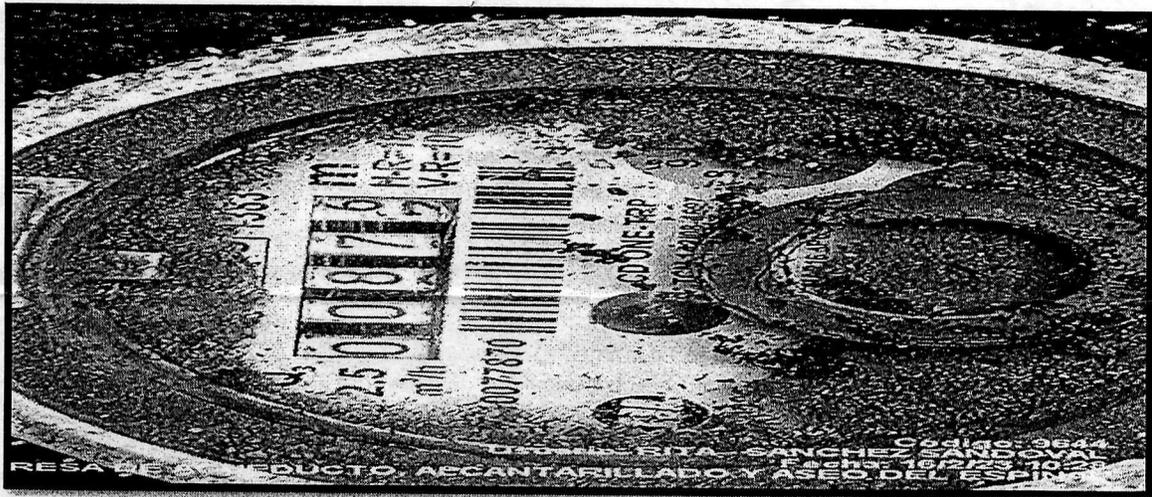


Imagen 2

Tomando como base el pago de la facturación esta prestadora genero orden con serial N° 78633 para realizar la reconexión del servicio, la misma fue ejecutada el día 20 de febrero del 2023.

Página 3 de 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

Serial	Factura	Agenda	Ruta CNS	Código Suscriptor	Tipo Reconexión	Valor	Sector
445102	5053769	445	107037700	9644	REINSTALACION CON RETIRO DE 1 DISPOSITIVO	13.920	RESIDENCIAL
Observación: se restableció el servicio H2O.y verificado sin fuga							
Lectura: 877							
Dirección: CR 10 9-29				Barrio: Caballero y Gongora			
Nombre Suscriptor: RITA SANCHEZ SANDOVAL							
Medidor: 1310077870		Sector: RESIDENCIAL			Estrato: TRES		

Imagen 3



Imagen 4

Con todo lo expuesto anteriormente se demuestra que esta prestadora se encuentra legalmente facultada para efectuar labores de suspensión a los usuarios que no realicen los pagos dentro de las fechas establecidas por lo tanto, esta prestadora se encuentra legalmente facultada para realizar el cobro por concepto de suspensión y reconexión.

No obstante lo anterior conviene decir que se pudo verificar que obra en nuestro sistema de gestión comercial modificación de la factura correspondiente al periodo de febrero de 2023, debido a que se pudo detectar como incidencia que se estaba cobrando reconexión del servicio por valor de \$ 25.520, por lo cual se modificó ya que la labor realizada fue la de reinstalación del servicio y esta tiene un costo de \$13.920 para la vigencia 2023; por lo que se procedió a retirar la diferencia entre un valor y otro.

Aunado en lo anterior se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es mantener sin modificaciones la factura N° 5101849 y por lo tanto confirmar los cobros por conceptos de suspensión y reinstalación del servicio por los valores de \$ 16.240 y \$ 13.920 respectivamente; lo anterior obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa del presente documento

No obstante lo anterior, se informa que si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna “

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web www.eaaaespinal.com.co en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Por ultimo no permitimos informar al usuario que pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL o través del botón de pago seguro en línea PSE. Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable a la solicitud presentada por el usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código de cuenta contrato N° 9644, con respecto al cobro por concepto de suspensión y reinstalación del servicio; obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación, al señor **JAIME MORENO MORENO**, celular: 310 320 9158, en la **CR 10 9-29 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo
Aprobó: Oficina Jurídica
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 9644

Página 5 de 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<<4-72>>
Correo y mucho más

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección Errada | <input checked="" type="checkbox"/> Errado | <input type="checkbox"/> No Existe Número |
| <input type="checkbox"/> No Reside | <input type="checkbox"/> Fallecido | <input type="checkbox"/> No Contactado |
| <input type="checkbox"/> Desconocido | <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor | <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> Rehusado | <input type="checkbox"/> No Reclamado | |

Fecha 1	DÍA	MES	AÑO	Fecha 2	DÍA	MES	AÑO
	24	MAY	2023		28	MAY	2023

Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
JAIMÉ ORJUELA	JAIMÉ ORJUELA

C.C.	Centro de distribución	Centro de distribución
	C. 1.015.2	

Observaciones	Observaciones
cosa 18. cien	1961 lra



472

4004
001

Remitente
 EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 ESPINAL, TOLIMA
 RA417448805CO

Destinatario
 JAIME MORENO MORENO
 CARRERA 10 NO. 9-29 BARRIO CABALLERO Y GONGORA
 ESPINAL, TOLIMA
 733520341

Envío
 Código postal: RA417448805CO
 Fecha admisión

Departamento: TOLIMA
 Ciudad: ESPINAL, TOLIMA
 Dirección: CARRERA 10 NO. 9-29 BARRIO CABALLERO Y GONGORA

Nombre/Razón Social
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL, TOLIMA
 Teléfono: 2390201

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
 Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 Dg 25 G 95 A 55
 Minitic Concesión de Correo

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
 Minitic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo : PO. IBAGUE
 Orden de servicio: 16003895

Fecha Pre-Admisión: 23/03/2023 15:58:28

Remitente
 Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 DIRECCIÓN: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C/T.F: 890704204
 Referencia: RAD 19411
 Teléfono: 2390201
 Código Postal: 4004001

Destinatario
 Nombre/Razón Social: JAIME MORENO MORENO
 Dirección: CARRERA 10 NO. 9-29 BARRIO CABALLERO Y GONGORA
 Tel: Código Postal: 733520341
 Código Operativo: 4004001
 Ciudad: ESPINAL, TOLIMA
 Depto: TOLIMA

Valores
 Peso Físico(grams): 200
 Peso Volumétrico(grams): 0
 Peso Facturado(grams): 200
 Valor Declarado: \$5.800
 Valor Flete: \$5.800
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$5.800 COP

Dice Contener: *Casa 1 Piso*
color Crema
 Observaciones del cliente : AVISO COD 9644
Puerta 1961
Hector *WZ*

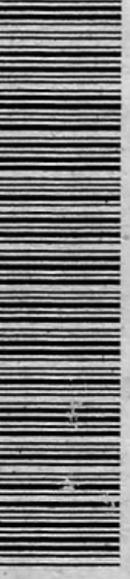
Causal Devoluciones:

RE	Rehusado
NE	No existe
NS	No reside
NR	No reclamado
DE	Desconocido
	Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. _____
 Tel: _____
 Hora: _____

Fecha de entrega: *23 MAR 2023*
 Distribuidor: *JAIME ORJUELA*
 C.C. *C.C. 1.015.407.422*
 Gestión de entrega: *200*

PO. IBAGUE SUR
 4004
 001



RA417448805CO



40040014004001RA417448805CO

Principal: Bogotá D.C. Informa Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / tel. contacto: (57) 4722000.
 El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 472. Inicial sus datos personales para probar la entrega del envase. Para obtener algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

472



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre
de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200020021

Fecha: 24-03-2023

Señor(a)

LINDA YESENIA ARIAS

Celular : 313 395 0212

Torre 16 Apto 402 B / Luis Carlos Galan

Espinal - Tolima

CÓDIGO: 20534

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200016661 del 14-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **LINDA YESENIA ARIAS** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext: 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

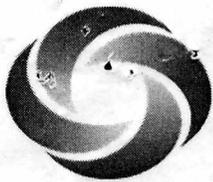
Vigente desde: noviembre
de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200020021 DEL 24-03-2023** y fue enviado el día 24-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 25-03-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200016661

Fecha: 14-03-2023

Señor (a)
LINDA YESENIA ARIAS
Celular: 313 395 0212
Torre 16 Apto 402 B / Luis Carlos Galán
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200005904 del 01 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: 20534

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **20534**, a nombre de **FIDUBOGOTA S.A** corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Torre 16 Apto 402 B / Luis Carlos Galán**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **01 de Marzo de 2023**, La señora **LINDA YESENIA ARIAS**, **manifiesta**; *"Hace 2 meses tenemos la motobomba dañada entonces no sube el agua, sino hasta las 3:30 am a 4:30 ya se va el agua y llega hasta el otro día 3:30 igual, entonces no entiendo porque los recibos tan caros, solicito por favor le bajen a el recibo y vayan verifiquen, en todo el día no hay agua al 4 piso. . (...)"*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

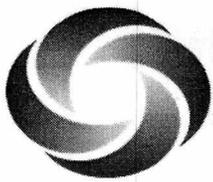
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext, 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

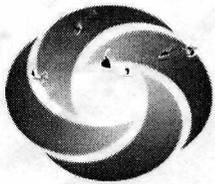
- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	11
SEPTIEMBRE DEL 2022	11
OCTUBRE DEL 2022	07
NOVIEMBRE DEL 2022	17
DICIEMBRE DEL 2022	12
ENERO DEL 2023	15
Total	73 / 6 = 12 m³



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

Consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo periodos reclamado 18 m3
Promedio periodos anteriores 12 m3
Resultado de la resta 06 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

06 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
600 / 12 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 50 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO hay desviación significativa** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **50 %**, con respecto del promedio histórico de, **12 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, por lo tanto no era necesario que la empresa realizara la revisión previa que trata el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y mucho menos, a facturar con base en el consumo promedio de los periodos anteriores, además porque no sería el producto de la diferencia real de consumos registrados por el aparato de medida.

Es importante señalar que fue la regulación la que estableció los porcentajes sobre los cuales descansa la desviación significativa, por lo que no es liberalidad de la empresa determinar en qué momento realiza o no revisión previa.

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Enero de 2023 hasta el 26 de Febrero de 2023 (febrero 2023)**, facturó un consumo de **12 m3**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo el **02 de marzo del 2023** Se visita el predio, en el momento de la visita hay una menor de edad por lo tanto, no se puede realizar la revisión técnica porque no hay un adulto presente, se verifica con los vecinos de la torre y manifiestan que la motobomba no funciona porque está en mal estado, se dejó copia. **Lectura reportada 220 m3.**

Para el día **04 de marzo del 2023 se vuelve a revisar el predio**, hora 8-42 – 8-45 AM **Lectura 220**, medidor control agua # 19262089 se marca al numero celular del acta lo envía al correo de voz; se hace visita técnica al predio nadie en casa.

Por otro lado, **le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios)**, en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "

Página 3 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUTR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL o través del botón de pago seguro en línea PSE.

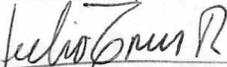
Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 20534, factura No 5080698 período comprendido entre el 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023), de 18 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la Señora LINDA YESENIA ARIAS, Celular: 313 395 0212, O en la dirección Torre 16 Apto 402 B / Luis Carlos Galán, de Espinal.

Cordialmente,



JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.

Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
 Revisó: Julio Junior Tovar R.
 Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 20534

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN **<<4-72>>**
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: 27 MAR 2023 Fecha 2: 28 MAR 2023

Nombre del distribuidor: **JAIMÉ ORJUELA**

C.C. **C.C. 1.015.477.422**

Centro de distribución: **20091**

Observaciones: **20091 Torre 16 Apto 402 B Luis Carlos Galán**

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

Destinatario

Remitente

Nombre/ Razón Social: LINDA YESENIA ARIAS
 Dirección: TORRE 16 APTO 402 BARRIO LUIS CARLOS GALAN
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal:
 Fecha admisión

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal:
 Envío: RA417658472CO

4004
001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

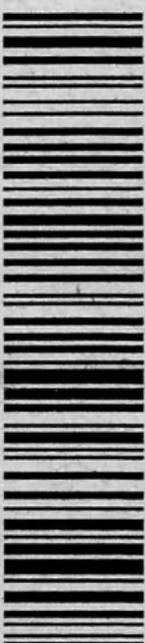
CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Orden de servicio: 16007843

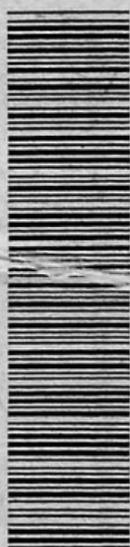
Fecha Pre-Admisión: 24/03/2023 16:03:14

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Físico(grams): 200	Nombre/ Razón Social: LINDA YESENIA ARIAS	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Peso Volumétrico(grams): 0	Dirección: TORRE 16 APTO 402 BARRIO LUIS CARLOS GALAN	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Peso Facturado(grams): 200	Tel:	Referencia: RAD 20021
Valor Declarado: \$5.800	Código Postal: 4004001	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Valor Flete: \$5.800	Depto: TOLIMA	Depto: TOLIMA
Costo de manejo: \$0	Código Postal: 4004001	Referencia: RAD 20021
Valor Total: \$5.800 COP	Depto: TOLIMA	Teléfono: 23992021
	Dice Contener: <i>ADIFER (P.50)</i>	Código Postal: 4004001
	Observaciones del cliente: <i>AVISO COD 20534</i>	Código Operativo: 4004001
	<i>voz Puerto Neta</i>	
	<i>262089</i>	



40040014004001RA417658472CO

RA417658472CO



Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado
NE	No existe	<input type="checkbox"/>	No contactado
NS	No reside	<input type="checkbox"/>	Fallecido
NR	No reclamado	<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
DE	Dirección errada	<input type="checkbox"/>	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

Tel

dd/mm/aaaa

JAIMÉ ORJUELA
20534
ASU
 MAR 2023

249

dd/mm/aaaa

PO.IBAGUE SUR

4004
001



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200021371

Fecha: 29-03-2023

Señor(a)
ESTEFANIA ROBLE ROBLEDO
Celular : 312 428 9532
Saucedal
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 19158**AVISO**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200018921 del 22-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **ESTEFANIA ROBLES ROBLEDO** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200021371 DEL 29-03-2023 y fue enviado el día 29-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 30-03-2023

FIRMA y C.C. 
Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200018921
Fecha: 22-03-2023

Señora:
ESTEFANIA ROBLES ROBLEDO
Celular: 312 428 9532
Saucedal
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006404 del 03 de Marzo de 2023
Código de Cuenta: 19158

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código N° 19158 a nombre de **ARQUIMEDES RUBIO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Saucedal**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado a en nuestras oficinas el día 03 de marzo de 2023, la señora **ESTEFANIA ROBLES**, presenta escrito manifestando *“lo que pasa es que la casa desde finales de octubre está completamente desocupada, entonces quiero ponerme al día pero el problema radica en el alto costo, solicito por favor una revisión (...)”*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero manifestar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

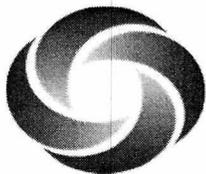
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

“ARTÍCULO 146 DE LA LEY 142 DE 1994. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

El mismo precepto establece que:

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según lo dispongan los contratos uniformes, aplicando cualquiera de las siguientes alternativas:

- ***Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor***
- ***Con base en los consumos promedios de suscriptores en las mismas condiciones***
- ***Con base en aforos individuales.***

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En el caso que nos ocupa, en las facturas N° 5047640 del período comprendido entre el 27 de noviembre de 2022 al 26 de diciembre de 2023 (Diciembre de 2023) correspondiente a 64 m³, N° 5073770 del período comprendido entre el 27 de diciembre de 2022 al 26 de enero de 2023 (Enero de 2023) correspondiente a 71 m³ y N° 5099911 del período comprendido entre el 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (Febrero de 2023) correspondiente a 81 m³, de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas se reportó como incidencia la imposibilidad de realizar la toma periódica de lecturas, tal como se puede evidenciar en el registro fotográfico que anexamos a continuación:



Código: 19158
Ruta: 504
Usuario: ARQUIMEDES RUBIO
Fecha: 14/12/22 7:06
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL

Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

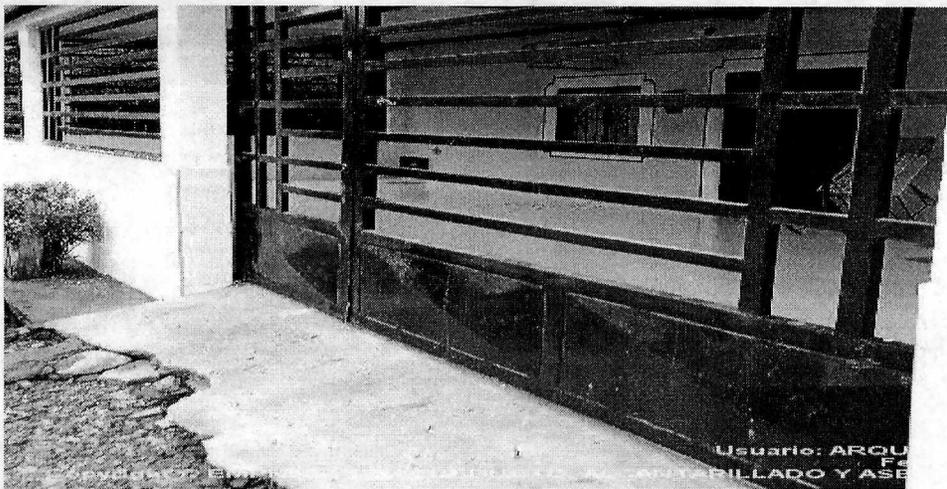
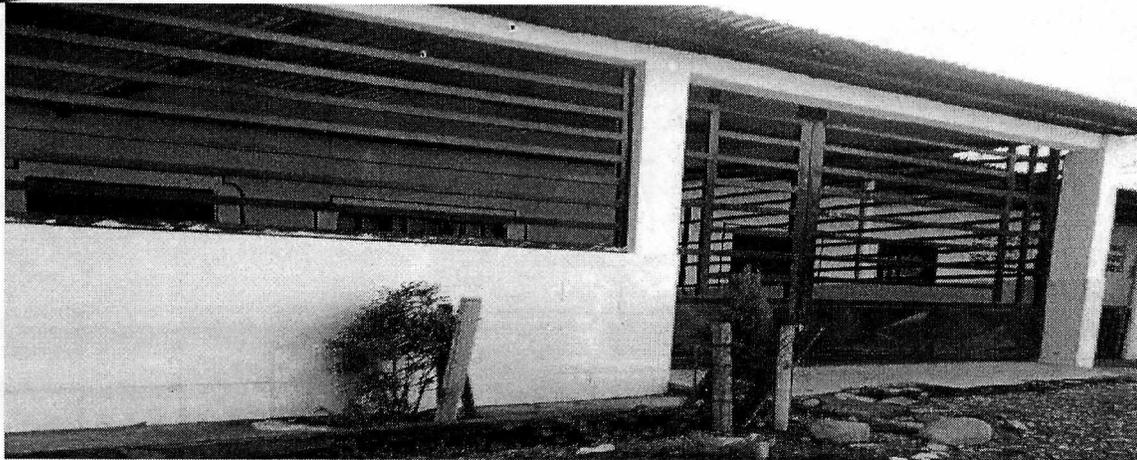
Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Conviene decir que ante la reclamación presentada por la usuaria, esta prestadora genera revisión domiciliaria, la cual fue ejecutada el 04 de marzo del año en curso, se llevó a cabo inspección interna a los diferentes puntos hidráulicos, encontrando fuga en llave terminal de la alberca la cual se abastece directamente del medidor, demás puntos en buen estado y sin anomalías; para finalizar se procede a tomar los datos del equipo de medida marca Maddalena son serie N° 1410019725, el cual se encuentra instalado dentro de cajilla en posición correcta y sin fugas visibles, **lectura reportada 2037 m3**.

Con todo lo expuesto anteriormente y al tenor de las pruebas obrantes se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es modificar las facturas N° 5047640 (diciembre de 2022), N° 5073770 (Enero de 2023) y N° 5099911 (Febrero de 2023), teniendo en cuenta el reporte de lectura aportado por los funcionarios que llevaron a cabo la inspección a la vivienda el día 04 de los corrientes, en el cual se demuestra que el consumo registrado por el equipo ha sido mucho menor al facturado través de los promedios; no obstante lo anterior se hace preciso clarificar a la usuaria que el consumo acumulado que presente para estos periodos será causado a través de la facturación del periodo de marzo del 2023.



Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL. **Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaesponal.com.co o al fax 2390201 ext. 115.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la facturación del consumo reflejado en la facturas N° 5047640 del periodo comprendido entre el 27 de noviembre de 2022 al 26 de diciembre de 2023 (**Diciembre de 2023**) correspondiente a **64 m3 a 0 m3**, N° 5073770 del periodo comprendido entre el 27 de diciembre de 2022 al 26 de enero de 2023 (**Enero de 2023**) correspondiente a **71 m3 a 0 m3** y N° 5099911 del periodo comprendido entre el 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (**Febrero de 2023**) correspondiente a **81 m3 a 0 m3**, de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **ESTEFANIA ROBLES ROBLEDO**, Celular: 312 428 9532, dirección de notificación en **Saucedal**, de este municipio.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial E.A.A.A

Proyectó: MCabezas
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo
Aprobó: Oficina Jurídica
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 19158

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				«4-72» Correo y mucho más			
<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha 1: DÍA MES AÑO	Fecha 2: DÍA MES AÑO	Nombre del distribuidor		Nombre del distribuidor		C.C.	
30 MAR 2023		JAIME ORJUELA		C.C. 1.015.47.622			
Nombre del distribuidor		Nombre del distribuidor		Centro de distribución		Centro de distribución	
Observaciones		Observaciones		Observaciones		Observaciones	
Falta conexión							

Página 4 de 4

472

Destinatario

Remitente

Nombre/ Razón Social: ESTEFANIA ROBLE ROBLEDO
 Dirección: SAUCEDAL
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal:
 Fecha admisión:

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ES
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal:
 Envío: RA418306070C0

4004
001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minitic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 29/03/2023 16:30:31

Orden de servicio: 16020554

Valores		Destinatario	Remitente
Peso Físico(g/):	200	Nombre/ Razón Social: ESTEFANIA ROBLE ROBLEDO	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Peso Volumétrico(g/):	0	Dirección: SAUCEDAL	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Peso Facturado(g/):	200	Tel:	Referencia: RAD 21371
Valor Declarado(\$):	800	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Valor Flete(\$):	800		Depto: TOLIMA
Costo de manejo(\$):	0		Teléfono: 2390201
Valor Total(\$):	800 COP		Código Postal: 4004001
		Dice Contemp: <i>CAHADIVICCON</i>	Código Operativo: 4004001
		Observaciones del cliente: AVISO 19158	
			Causal Devoluciones:
			<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input checked="" type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> D Dirección errada
			<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No fallado <input type="checkbox"/> FA Fallado <input type="checkbox"/> AC Apartado <input type="checkbox"/> EM Fuerza Mayor
			Firma nombre y/o sello de quien recibe:
			C.C. Tel: Hora:
			Fecha de entrega: <i>30 MAR 2023</i>
			Distribuidor: <i>JAME ORJUELA</i>
			Gestión de entrega: <i>30 MAR 2023</i>
			<input type="checkbox"/> Ter <input type="checkbox"/> 200



40040014004001RA418306070C0



RA418306070C0

30 MAR 2023

PO.IBAGUE SUR

4004
001

El usuario deja expresa constancia que hizo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 y sus datos personales para recibir el servicio de correo certificado. Para obtener más información consulte la página de Internet: www.4-72.com.co

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4720000



Remitente

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
TOLIMA

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARIA CAMILA ORTIZ
Dirección: CARRERA 4 NO. 5-39 BARRIO CENTRO
TOLIMA



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200021751

Fecha: 30-03-2023

Señor(a)
MARIA CAMILA ORTIZ
Celular : 321 320 7702
Cr 4 N.º 5 – 39 B / El Centro – Chicoral
Chicoral - Tolima

CÓDIGO: 26116

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión No. RAD. 20234200019231 del 22-03-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MARIA CAMILA ORTIZ** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

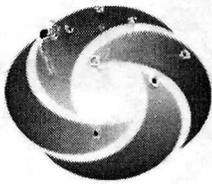
Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

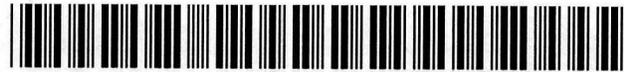
El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200021751 DEL 30-03-2023** y fue enviado el día 30-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 31-03-2023

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200019231

Fecha: 22-03-2023

Señor(a)

MARIA CAMILA ORTIZ

Celular: 321 320 7702

Cr 4 N.º 5 -39 B / El Centro - Chicoral

Espinal Tolima.

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006574 del 03 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: **26116**

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **26116**, a nombre de **SANDRA MILENA CALDERON ORTIZ** a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Cr 4 N.º 5 -39 B / El Centro - Chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **03 de marzo de 2023**, La señora **MARIA CAMILA ORTIZ**, **manifiesta**; *Se verifique la información y se realice el respectivo descuento en la factura ya que como lo manifesté este daño era interno y no se podía identificar de manera superficial. (...)*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

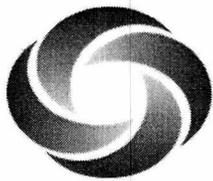
CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar



la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

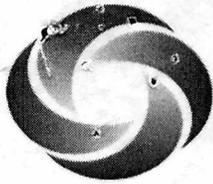
Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado. En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis períodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	20
SEPTIEMBRE DEL 2022	14
OCTUBRE DEL 2022	14
NOVIEMBRE DEL 2022	11
DICIEMBRE DEL 2022	12
ENERO DEL 2023	13
Total	84 / 6 = 14 m³

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo períodos reclamado 281 m³
Promedio períodos anteriores 14 m³
Resultado de la resta 267 m³



Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} & 267 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 26,700 / 14 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de } = 1,907 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **1,907 %**, con respecto del promedio histórico de, **14 m³**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 369053**, el 21 de febrero de 2023; No se encontró nadie en el predio, manifiesta el usuario vecino que tenía una fuga imperceptible y ellos la corrigieron. **Lectura reportada 378 m³**.

Obrando en el expediente del **código de cuenta N° 26116**, y debido al aumento presentado se genera acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue **realizada el día 04 de marzo del 2023**; Se realizo visita al predio y se revisaron los puntos hidráulicos no presentan fuga el medidor tampoco gira estando las llaves del predio cerradas.". **Lectura reportada 1631 m³**.

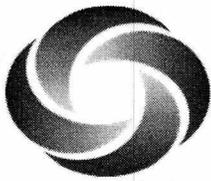
En ese orden de ideas es válido ilustrarlo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible.

En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que **la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.**



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web www.aaaespinal.com.co en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**. Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliarteroseria@aaaespinal.com.co.

Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. **Importante: donde hay humedad hay escape.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Acceder a la solicitud elevada por el peticionario.
2. Modificar el consumo de la factura N° 26116 correspondiente al periodo de 27 de enero del 2023 al 26 de febrero del 2023 (febrero de 2023) de 281 m3 a 14 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **MARIA CAMILA ORTIZ**, Celular: 321 320 7702, en la dirección **Cr 4 N.º 5 - 39 B / El Centro - Chicoral**, de Espinal.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial E.A.A.A del Espinal E.S.P.

Proyectó: Alejandro Pulecio.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 26116
Revisado para firma: Julio Junior Tovar R.

Ciudad: CHICORAL ESPINAL
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: 733520371
Fecha admisión

4444
020

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Móvil Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 30/03/2023 16:50:00



RA418542759C0

Orden de servicio: 16024258

Remitente
Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C/T.: 890704204
Referencia: RAD 21751 Teléfono: 2390201 Código Postal:
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario
Nombre/ Razón Social: MARIA CAMILA ORTIZ
Dirección: CARRERA 4 NO. 5-39 BARRIO CENTRO
Tel: Código Postal: 733520371 Código Operativo: 4444020
Ciudad: CHICORAL_ESPINAL Depto: TOLIMA

Valores
Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$5.800
Valor Flete: \$8.400
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$8.400 COP

Dice Contener *WZ*
19534715
Observaciones del cliente : AVISO COD 26116

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: *9:45*

Fecha de entrega: *31/03/23*

Distribuidor: *José González*
99136261

Gestión de entrega:
 1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa



40040014444020RA418542759C0

4004
001
PO.IBAGUE
SUR

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web, 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<<4-72>>

Correo y mucho más

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección Errada | <input type="checkbox"/> Cerrado | <input type="checkbox"/> No Existe Número |
| <input checked="" type="checkbox"/> No Reside | <input type="checkbox"/> Fallecido | <input type="checkbox"/> No Contactado |
| <input type="checkbox"/> Desconocido | <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor | <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> Rehusado | <input type="checkbox"/> No Reclamado | |

Fecha 1: <input type="text" value="31"/> <input type="text" value="13"/> <input type="text" value="83"/>	Fecha 2: <input type="text" value="DÍA"/> <input type="text" value="MES"/> <input type="text" value="AÑO"/> <input type="text" value="R"/> <input type="text" value="D"/>
Nombre del distribuidor: <i>Jose Guiller</i>	Nombre del distribuidor
C.C. <i>9313020A</i>	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones





SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200021361

Fecha: 29-03-2023

Señor(a)

ALEJANDRA GARZON

Celular: 312 323 7766

Calle 4 N.º 6 – 50 Apto 4 B / Villa Del Rosario

Chicoral - Tolima

CÓDIGO: 21404

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200018551 del 29-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **ALEJANDRA GARZON** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

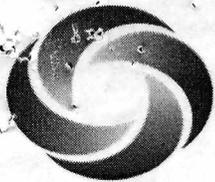
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. **20234200021361 DEL 29-03-2023** y fue enviado el día 29-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 30-03-2023

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200018551
Fecha: 21-03-2023

Señor (a)
ALEJANDRA GARZON
Celular: 312 323 7766
Calle 4 N.º 6 -50 Apto 4 B / Villa Del Rosario - Chicoral
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 2023420006154 del 02 de Marzo de 2023
Código de Cuenta: 21404

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **21404**, a nombre de **EUTIMIO SANCHEZ GUZMAN** corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Calle 4 N.º 6 – 50 Apto 4 B / Villa Del Rosario - Chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **02 de marzo de 2023**, La señora **ALEJANDRA GARZON**, **manifiesta**; *"Inconforme el servicio subió bastante siempre pago 28,800, el mes pasado 33,150 en este me llego 50,000 viven dos personas, solicito solución del recibo de lo que tengo que pagar solicito revisión del agua. (...)"*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:
"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras

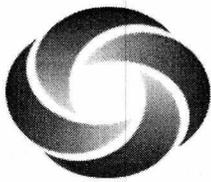
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

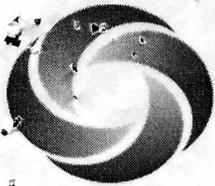
Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	08
SEPTIEMBRE DEL 2022	08
OCTUBRE DEL 2022	08
NOVIEMBRE DEL 2022	08
DICIEMBRE DEL 2022	06
ENERO DEL 2023	10
Total	48 / 6 = 08 m³

Consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Consumo períodos reclamado 16 m3
Promedio períodos anteriores 08 m3
Resultado de la resta 08 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} &08 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &800 / 08 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 100 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **100 %**, con respecto del promedio histórico de, **08 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Enero de 2023 hasta el 26 de Febrero de 2023 (febrero 2023)**, facturó un consumo de **16 m3**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo **el 03 de Marzo del 2023**; No presenta fugas visibles perceptibles en sus puntos, al estar cerrado todos sus puntos hidráulicos medidor no registra consumo instalado en posición correcta en buen estado físico en cajilla. **Lectura reportada 514 m3.**

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Página 3 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**.

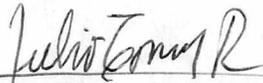
Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 21404**, factura **No 5098224** período comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **16 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la Señora **ALEJANDRA GARZON**, Celular: 312 323 7766, O en la dirección **Calle 4 N.º 6-50 Apto 4 B / Villa Del Rosario - Chicoral**, de Espinal.

Cordialmente,



JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.

Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 21404

472

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ALEJANDRA GARZON
Dirección: CALLE NO. 555 APTO 4 BARRIO VILLA DEL ROSARIO
Ciudad: CHICORAL ESPINAL
Departamento: TOLIMA
Codigo postal:
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección: CARRERA N. 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad: ESPINAL TOLIMA
Departamento:
Codigo postal:
Envío RA418306018CO

4444
020

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Orden de servicio: 16020554

Fecha Pre-Admisión: 29/03/2023 16:30:31



RA418306018CO

Valores		Destinatario	Remitente	Causal Devoluciones:	
Peso Físico(grams):200	Dice Contener:	Nombre/ Razón Social: ALEJANDRA GARZON	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL	<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado
Peso Volumétrico(grams):0	62 45 44 8	Dirección: CALLE 4 NO. 6-50 APTO 4 BARRIO VILLA DEL ROSARIO	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO	<input type="checkbox"/> NE	No existe
Peso Facturado(grams):200		Tel:	NIT/C.C.T.I.:890704204	<input type="checkbox"/> NS	No reside
Valor Declarado:\$5.800	Observaciones del cliente :AVISO COD 21404	Ciudad:CHICORAL_ESPINAL	Ciudad:ESPINAL_TOLIMA	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado
Valor Flete:\$7.300		Código Postal:	Teléfono:2390201	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido
Costo de manejo:\$0		Depto:TOLIMA	Depto:TOLIMA	<input type="checkbox"/>	Dirección errada
Valor Total:\$7.300 COP			Código Postal: 4444020	<input type="checkbox"/>	
			Código Operativo:4004001	<input checked="" type="checkbox"/> N1	Cerrado
				<input type="checkbox"/> N2	No contactado
				<input type="checkbox"/> FA	Fallecido
				<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
				<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
				Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
				31-3-23 9:35	
				C.C. Tel: Hora: 9:30	
				Fecha de entrega: 30-3-23	
				Distribuidor: pro Guantes	
				C.C. 93 06 262	
				Gestión de entrega:	
				<input type="checkbox"/> 1er	admonstracion
				<input type="checkbox"/> 2do	admonstracion

4004
001PO.IBAGUE
SUR

40040014444020RA418306018CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

«472»

Correo y mucho más

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

- Dirección Errada
- No Reside
- Desconocido
- Rehusado

- Cerrado
- Fallecido
- Fuerza Mayor
- No Reclamado

- No Existe Número
- No Contactado
- Apartado Clausurado

Fecha 1:

30/03/2003

Fecha 2:

01/04/2003

Nombre del distribuidor

9413067

Nombre del distribuidor

Jose Luis

C.C.

Centro de distribución

Observaciones

C.C.

Centro de distribución

Observaciones



	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20234200021481
Fecha: 29-03-2023

Señor(a)
DUVER ROMARIO REYES
Celular: 310 328 4049 – 310 505 3865
Torre 14 Apto 304 Mz B Etapa 3 B / Luis Carlos Galan
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 20560

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200018521 del 21-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **DUVER ROMARIO REYES** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante ésta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

Alejandro Pulecio
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

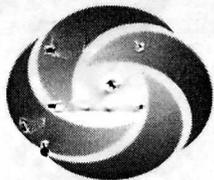
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200021481 DEL 29-03-2023 y fue enviado el día 29-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 30-03-2023

FIRMA y C.C.


Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200018521

Fecha: 21-03-2023

Señor (a)

DUVER ROMARIO REYES

Celular: 310 328 4049 – 310 505 3865

Torre 14 Apto 304 Mz B Etapa 3 B / Luis Carlos Galán
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006064 del 02 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: 20560

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **20560**, a nombre de **FIDUBOGOTA** corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Torre 14 Apto 304 Mz B Etapa 3 B / Luis Carlos Galán**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **02 de marzo de 2023**, El señor **DUVER ROMARIO REYES, manifiesta**; *“Llevaba prácticamente 15 días fuera del apartamento y normalmente cancelo 23,000 y en el mes de febrero me llega un recibo de 110,600, solicito el reclamo es que revise y y me den la factura legal (...)”*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras

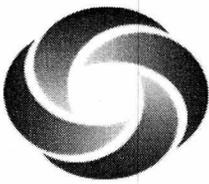
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	06
SEPTIEMBRE DEL 2022	06
OCTUBRE DEL 2022	05
NOVIEMBRE DEL 2022	06
DICIEMBRE DEL 2022	04
ENERO DEL 2023	09
Total	48 / 6 = 08 m³

Consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

Consumo períodos reclamado 40 m3
Promedio períodos anteriores 06 m3
Resultado de la resta 34 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} &34 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &3,400 / 06 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 566 \% \end{aligned}$$

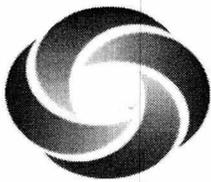
Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **566 %**, con respecto del promedio histórico de, **06 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, o **fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 20560, el 17 de febrero de 2023;** nadie en el apartamento. **Lectura reportada 217 m3**

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Enero de 2023 hasta el 26 de Febrero de 2023 (febrero 2023)**, facturó un consumo de **40 m3**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo el **04 de Marzo del 2023**; No presenta fugas visibles perceptibles en sus puntos, al estar cerrado toda la grifería cerrada medidor no registra consumo instalado en posición correcta en buen estado físico. **Lectura reportada 218 m3.**

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**.

Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 20560**, factura **No 5080632** periodo comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **40 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación al Señor **DUVER ROMARIO REYES**, Celular: 310 328 4049 – 310 505 3865, O en la dirección **Torre 14 Apto 304 Mz B Etapa 3 B / Luis Carlos Galán**, de Espinal.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.

Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 20560

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN		«4+72» Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	
<input type="checkbox"/> No Reside	<input checked="" type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado	
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado		
Fecha 1: DÍA MES AÑO	Fecha 2: DÍA MES AÑO		
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor		
C.C. JAIME ORJUELA			
Centro de distribución			
Observaciones	Observaciones		

20 MAR 2023 31 MAR 2023
TOWER 4
Jedillo
no Ad

Página 4 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

Destinatario

Nombre/ Razón Social: **DUVER ROMARIO REYES**
 Dirección: **TORRE 14 APTO 304 MZA B ETAPA 3 BARRIO LUIS CARLOS GALAN**
 Ciudad: **ESPINAL TOLIMA**
 Departamento: **TOLIMA**
 Código postal:
 Fecha admisión

Remitente

Nombre/ Razón Social: **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ES**
 Dirección: **CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO**
 Ciudad: **ESPINAL TOLIMA**
 Departamento: **TOLIMA**
 Código postal:
 Envío: **RA418306066C0**

4004
001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : **PO.IBAGUE**

Orden de servicio: **16020554**

Fecha Pre-Admisión: **29/03/2023 16:30:31**

Valores		Destinatario	Remitente
Peso Físico(grams):	200	Nombre/ Razón Social: DUVER ROMARIO REYES	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Peso Volumétrico(grams):	0	Dirección: TORRE 14 APTO 304 MZA B ETAPA 3 BARRIO LUIS CARLOS GALAN	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Peso Facturado(grams):	200	Tel:	Teléfono: 2390201
Valor Declarado: \$:	5.800	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Depto: TOLIMA
Valor Flete: \$:	800	Código Postal:	Código Postal:
Costo de manejo: \$:	0	Operativo: 4004001	Código Operativo: 4004001
Valor Total: \$:	800 COP	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Código Operativo: 4004001

Dice Contener: **70560**
 Observaciones del cliente: **AVISO COD 20560**
rolle y Pagar Le dilo
Verdad Bien

Causa Devoluciones:

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: **09/03/2023**

Distribuidor: **JAI ME ORJUELA**

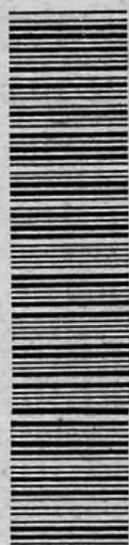
Gestión de entrega: **1015427422**

Ter **0 MAR 2023** Zdo **7 MAR 2023**



40040014004001RA418306066C0

RA418306066C0



PO.IBAGUE SUR

4004 001

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.052.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (07-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@72.com.co
Mintic Co - Estación de Correo

472

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20234200021731
Fecha: 30-03-2023

Señor(a)
MARIA MELBA RAMIREZ
Celular : 311 471 7229
Cl 4 6-95 Villanueva - Chicoral
Chicoral - Tolima

CÓDIGO: 11002

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200019701 DEL 23-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MARIA MELBA RAMIREZ** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PUGCO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

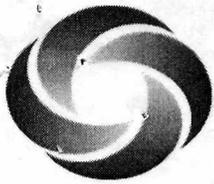
Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200021731 DEL 30-03-2023** y fue enviado el día 30-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 31-03-2023

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200019701

Fecha: 23-03-2023

Señor (a)

MARIA MELBA RAMIREZ

Celular : 311 471 7229

Cl 4 6-95 Villanueva - Chicoral

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006424 del 03 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: **11002**

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **11002**, a nombre de **ANA MARIA RAMIREZ** a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Calle 4 N.º 6-95 B / Villanueva - chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **03 de marzo de 2023**, La señora **MARIA MELBA MEDINA, manifiesta**; *Pide el favor revisión en el contador medidor el cual es nuevo. (...)*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar

Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	15
SEPTIEMBRE DEL 2022	14
OCTUBRE DEL 2022	25
NOVIEMBRE DEL 2022	19
DICIEMBRE DEL 2022	16
ENERO DEL 2023	16
Total	105 / 6 = 17 m3

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo períodos reclamado 363 m3

Promedio períodos anteriores 17 m3

Resultado de la resta 346 m3

Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} & 346 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 34,600 / 17 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 2.035 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **2.035 %**, con respecto del promedio histórico de, **17 m³**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 369078**, el 21 de febrero de 2023; se encontró fuga en el baño del local el predio funciona una peluquería y un taller de motos y vivienda, tres personas viven. **Lectura reportada 413 m³**.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 369078**, el 27 de febrero de 2023; Se visita el predio se toman los datos al medidor, se revisa todos los puntos hidráulicos y sanitarios y se presenta fuga en 3 sanitarios , en 3 sanitarios en sello de lengüeta, el predio es comercial porque tiene 3 negocios tiene peluqueria, taller, tienda y también viven unas personas, en estos negocios se encontraban trabajando como 10 personas . **Lectura reportada 429 m³**.

Obrando en el expediente del **código de cuenta N° 11002**, y debido al aumento presentado se genera acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue **realizada el día 04 de Marzo del 2023**; Se realizo visita al predio, se hizo revisión interna a los puntos hidráulicos los cuales están sin fugas, medidor estando las llaves cerradas no gira, se hizo cubicación al medidor llenando un recipiente de 10 litros en dos ocasiones el medidor marca correctamente 10 litros, el predio posee 3 baños en buen estado sin fugas .". **Lectura reportada 433 m³**.

En ese orden de ideas es válido ilustrarlo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

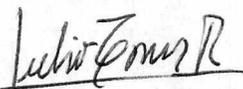
Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. "RECORDEMOS QUE GOTTA A GOTTA EL AGUA SE AGOTA". **Importante: donde hay humedad hay escape.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 11002, factura No 5098492 período comprendido entre el 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023), de 363 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **MARIA MELBA MEDINA**, Celular: 311 471 7229, O en la dirección **Calle 4 N.º 6-95 B / Villanueva - Chicoral**, de Espinal.

Cordialmente,


JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 11002

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN		«4-72» Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado	
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado		
Fecha 1: DIA MES AÑO	Fecha 2: DIA MES AÑO	Nombre del distribuidor	
C.C. R3136267		C.C. 93126267	
Centro de distribución	Observaciones	Centro de distribución	Observaciones

Página 4 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

REMITENTE
 EMPRESA ACUEDUCTO, ALcantarillado Y Aseo del Espinal
 CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: RA418542762CO

Destinatario
 MARIA MELBA RAMIREZ
 CALLE 4 6-95 VILLANUEVA - CHICORAL
 CHICORAL ESPINAL
 TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 733520392
 Fecha admisión



4444
020

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 30/03/2023 16:50:00

Orden de servicio: 16024258



RA418542762CO

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALcantarillado Y Aseo del Espinal		
	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C./T.I:890704204		
	Referencia: RAD 21731	Teléfono: 2390201	Código Postal:
Destinatario	Nombre/ Razón Social: MARIA MELBA RAMIREZ		
	Dirección: CALLE 4 6-95 VILLANUEVA - CHICORAL		
Valores	Peso Físico(grs): 200	Dice Contener:	219491277
	Peso Volumétrico(grs): 0	Observaciones del cliente : AVISO COD 11002	
	Peso Facturado(grs): 200		
Valor Declarado: \$5.800			
Valor Flete: \$8.400			
Costo de manejo: \$0			
Valor Total: \$8.400 COP			

Causal Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input checked="" type="checkbox"/> N1 Cerrado <input checked="" type="checkbox"/> N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe: 10:00	
C.C.	Tel: 1-4-23 12:15
Fecha de entrega: 31-03-23 9:34	
Distribuidor: Mr Gonzalez 930000	
Gestión de entrega: 2do dd/mm/aaaa	

4004
001
PO.IBAGUE
SUR



40040014444020RA418542762CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web, 4-72 tratara sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20234200021431
Fecha: 29-03-2023

Señor(a)
BEATRIZ RAMIREZ
Celular : 311 225 6211
Calle 9 5N-53 Casa 9 B / Conjunto Villa Marcela
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 13268

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200018481 del 21-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **BEATRIZ RAMIREZ** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

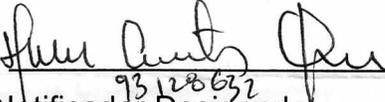
Versión: 02

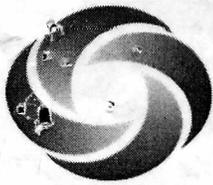
Vigente desde: noviembre
de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. **20234200021431 DEL 29-03-2023** y fue enviado el día 29-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 30-03-2023.

FIRMA y C.C.


93128632
Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200018481

Fecha: 21-03-2023

Señor (a)

BEATRIZ RAMIREZ

Celular: 311 225 6211

Cl 9 5N-53 C9 B / Conjunto Cerrado Villa Marcela

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006024 del 02 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: **13268**

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **13268**, a nombre de **CARDENAS ORTEGON MARIA MARGARITA** a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Calle 9 5N-53 CASA 9 Conjunto cerrado villa marcela**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **02 de marzo de 2023**, La señora **BEATRIZ RAMIREZ**, **manifiesta**; *Me llego la factura por 51,400 fuera de lo normal vivo sola mantengo cerrando el registro, lo mas caro que me ha llegado es de 27,000 espero una solución, solicito que se realice un descuento en la facturación.. (...)*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de

Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	03
SEPTIEMBRE DEL 2022	08
OCTUBRE DEL 2022	06
NOVIEMBRE DEL 2022	08
DICIEMBRE DEL 2022	05
ENERO DEL 2023	02
Total	24 / 6 = 4 m³

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo periodos reclamado 12 m³
Promedio periodos anteriores 05 m³

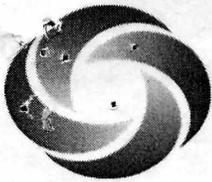
Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



Resultado de la resta 07 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} & 07 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 700 / 05 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 140 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **140 %**, con respecto del promedio histórico de, **05 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Obrando en el expediente del **código de cuenta N° 11022**, y debido al aumento presentado se genera acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue **realizada el día 03 de Marzo del 2023**; Se visito el predio se revisaron los puntos hidráulicos internas y no presenta fugas, posee un tanque elevado donde la llave de medidor es el control del tanque, en si el tanque no posee llave de control, usuario manifiesta que cuando abre la llave de registro del medidor cuando se llena se rebota el agua aparecer el flotador está dañado, se le recomienda mandar a corregir el nivel o cambiar flotador ". **Lectura reportada 107 m3.**

En ese orden de ideas es válido ilustrarlo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. **"RECORDEMOS QUE GOTTA A GOTTA EL AGUA SE AGOTA". Importante: donde hay humedad hay escape.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

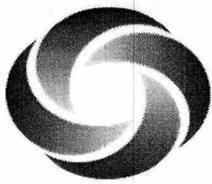
Página 3 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

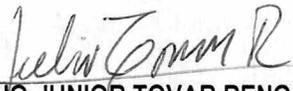


EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Solicitar al usuario realizar las reparaciones de la fuga detectada y las demás que pudiera evidenciar en su inmueble, solicitud que se entiende hecha una vez sea notificado de esta respuesta.
3. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 13268**, factura **No 5095555** periodo comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **12 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
4. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
5. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **BEATRIZ RAMIREZ**, Celular: 311 225 6211, O en la dirección **Calle 9 5N-53 CASA 9 Conjunto cerrado villa marcela**, de Espinal.

Cordialmente,


JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Julio Junior Tovar R
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 13268

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				« 4-72 »	
				Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número			
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado			
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado			
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado				
Fecha 1: 30 MAR 2023	Fecha 2: 04 ABR 2023				
Nombre del distribuidor: JAIME ORJUELA	Nombre del distribuidor:				
C.C. 1.015.427.422	C.C.:				
Centro de distribución:	Centro de distribución:				
Observaciones: <i>Compartir el plan de trabajo 7000 m</i>	Observaciones:				

Página 4 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - serviciosalcliente@4-72.com.co

Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/ Razón Social: BEATRIZ RAMIREZ
 Dirección: CALLES 53 CASAS BARRIO CONJUNTO VILLA MARCELA
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 733520234
 Fecha admisión

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: RA418306035CO
 Envío

4004
001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 29/03/2023 16:30:31

Orden de servicio: 16020554

Valores	Peso Físico(grs):200	Dice Contener: <i>conjunto 1 Piso Color blanco</i>
	Peso Volumétrico(grs):0	
	Peso Facturado(grs):200	Observaciones del cliente: <i>Puerta Metal 7000 lx</i>
	Valor Declarado:\$5.800	
	Valor Flete:\$5.800	
	Costo de manejo:\$0	
	Valor Total:\$5.800 COP	

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL DIRECCIÓN: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C.T.I: 890704204
	Referencia: RAD 21431 Teléfono: 2390201 Código Postal:
	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario	Nombre/ Razón Social: BEATRIZ RAMIREZ DIRECCIÓN: CALLE 9 5N-53 CASA 9 BARRIO CONJUNTO VILLA MARCELA
	Tel: Código Postal: 733520234 Código Operativo: 4004001
	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> N1	<input checked="" type="checkbox"/> N2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> FA		No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> AC		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FM		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido			Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor: **JAIMÉ ORJUELA**
C.C. 1.015.427.422Gestión de entrega: 1er 2do

RA418306035CO



40040014004001RA418306035CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 trataré sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: serviciosalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

4004
001PO.IBAGUE
SUR

03 MAR 2023
04 ABR 2023



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre
de 2022

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200023041

Fecha: 11-04-2023

Señor(a)
JHON FREDY APONTE
Celular : 314 383 2422
Mz A Casa 10 B / Villa Del Prado
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 15475**AVISO**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión No. **RAD.20234200020771 DEL 25-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JHON FREDY APONTE** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

ALEJANDRO PULECIO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

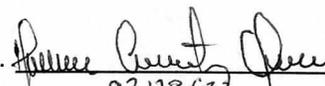
Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022

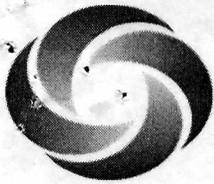
CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200023041 DEL 11-04-2023 y fue enviado el día 11-04-2023 y la notificación se considera surtida el día 12-04-2023.

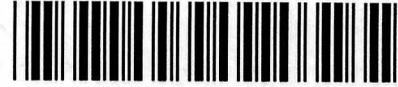
FIRMA y C.C.


93128632

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200020771

Fecha: 25-03-2023

Señor (a)
JHON FREDY APONTE
Celular: 314 383 2422
Mz A Casa 10 B / Villa Del Prado
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200007034 del 07 de Marzo de 2023
Código de Cuenta: 15475

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **15475**, a nombre de **CONSTRUCTORA PAYANDE LTDA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Mz A Casa 10 B / Villa Del Prado**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **07 de marzo de 2023**, El Señor **JHON FREDY APONTE**, **manifiesta**; *"En el cual hago reclamo por el alto consumo del último recibo de agua, solicito verificación por parte de la empresa de acueducto al medidor de la casa (...)"*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

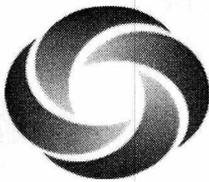
CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de



usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	07
SEPTIEMBRE DEL 2022	14
OCTUBRE DEL 2022	12
NOVIEMBRE DEL 2022	11
DICIEMBRE DEL 2022	14
ENERO DEL 2023	13
Total	71 / 6 = 11 m³

Consumo del periodo reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo periodos reclamado 21 m³

Promedio periodos anteriores 11 m³

Resultado de la resta 10 m³

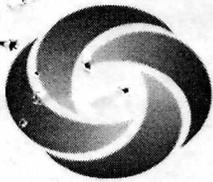
Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} & 10 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 1,000 / 11 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 90 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **90 %**, con respecto del promedio histórico de, **11 m³**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Enero de 2023 hasta el 26 de Febrero de 2023 (febrero 2023)**, facturó un consumo de **21 m³**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo el **08 de Marzo del 2023**; Se llamo por vía telefónica nos regalaron un minuto un usuario que al momento pasada, usuario solicita que la visita la realizan el día 09-03-2023 a las 2:00 Pm,motivo trabajo , medidor y accesorios en cajilla ,nadie en casa. **Lectura reportada 263 m³**.

Para el día 09 de marzo del 2023. Lectura 264, Se verifico y no se encontró fugas viven 2 personas, medidor en buen estado físico, se hizo pruebas de llaves y no registra consumo.

Teniendo en cuenta la lectura tomada en este mes, se puede evidenciar que el consumo ha disminuido, si existiera fuga en el predio, seguiría incrementando el consumo. Al presentarse este tipo de diferencias sin justificación alguna la empresa tiene la obligación de facturar el consumo presentado.

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**.

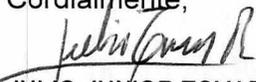
Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 15475**, factura **No 5096703** periodo comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **21 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación al Señor **JHON FREDY APONTE**, Celular: 314 383 2422, O en la dirección **Mz CASA 10 Villa Catalina**, de Espinal- Tolima.

Cordialmente,


JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulacio
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 15475

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN **<<4-72>>**
Correo y mucho más

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: **12** **ABR** **2023** Fecha 2: **DÍA** **MES** **AÑO** **R** **D**

Nombre del distribuidor: **JAI ME ORJUELA**

C.C. **1.015.427.422**

Centro de distribución: **1.015.427.422**

Observaciones: **Falta sector**



Destinatario

Nombre/ Razón Social: JHON FREDY APONTE
 Dirección: MANZANA CASA 10 BARRIO VILLA DEL PRADO
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: fecha admisión

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: Envío: RA419609908CO

4004
001



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 11/04/2023 16:01:42

Orden de servicio: 16044825



RA419609908CO

Valores	Destinatario	Remitente																														
Peso Físico(grams):200 Peso Volumétrico(grams):0 Peso Facturado(grams):200 Valor Declarado:\$5.800 Valor Flete:\$5.800 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$5.800 COP	Nombre/ Razón Social: JHON FREDY APONTE Dirección:MANZANA A CASA 10 BARRIO VILLA DEL PRADO Tel: Ciudad:ESPINAL_TOLIMA Código Postal: Depto:TOLIMA Código Operativo:4004001	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL Dirección:CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.C/T.I.:890704204 Referencia:RAD 23041 Teléfono:2390201 Código Postal: Ciudad:ESPINAL_TOLIMA Depto:TOLIMA Código Operativo:4004001																														
Dice Contener: Observaciones del cliente :AVISO COD 15475	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td> <td><input type="checkbox"/> C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> D</td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor	<input checked="" type="checkbox"/> D	Dirección errada			
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado																												
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado																												
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido																												
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado																												
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor																												
<input checked="" type="checkbox"/> D	Dirección errada																															
Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: JAIINE ORJUELA C.C. C.C. 1.015.427.422 Gestión de entrega: <input type="checkbox"/> 1er dd/mm/aaaa 12 <input type="checkbox"/> 2do dd/mm/aaaa 12 ABR 2023																																



40040014004001RA419609908CO

PO.IBAGUE 4004
SUR 001

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20234200022721
Fecha: 10-04-2023

Señor(a)
REINEL HERNANDEZ OLIVERO
Celular : 322 874 1963
Cr 5 N.º 4 – 96 B / San Rafael
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 953

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión **No. RAD. 20234200020251 del 24-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **REINEL HERNANDEZ OLIVERO** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

Alejo

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

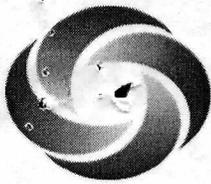
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

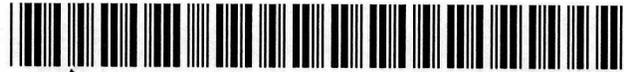
El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200022721 DEL 10-04-2023** Y fue enviado el día 10-04-2023 y la notificación se considera surtida el día 11-04-2023

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200020251

Fecha: 24-03-2023

Señor (a)

REINEL HERNANDEZ OLIVERO

Celular: 322 874 1963

Cr 5 N.º 4-96 B / San Rafael

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006714 del 06 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: **953**

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **953**, a nombre de **JESUS ALBERTO SOTO** a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Cr 5 N.º 4-96 B / San Rafael**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **06 de marzo de 2023**, La señora **REINEL HERNANDEZ OLIVERO, manifiesta**; *el recibo del mes de febrero me llego altísimo en la casa habitan 4 personas, solicito la respectiva revisión al predio. (...)*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:
"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PRÉVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar

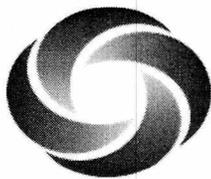
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	29
SEPTIEMBRE DEL 2022	21
OCTUBRE DEL 2022	25
NOVIEMBRE DEL 2022	27
DICIEMBRE DEL 2022	22
ENERO DEL 2023	35
Total	159 / 6 = 26 m³

Al consumo del periodo reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo periodos reclamado 65 m³

Promedio periodos anteriores 26 m³

Resultado de la resta 39 m³

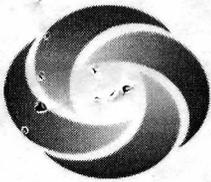
Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} & 39 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 3,900 / 26 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 150 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **150 %**, con respecto del promedio histórico de, **26 m³**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 367923**, el 20 de febrero de 2023; presenta fuga en la batería sanitaria por el agua stop el cual está dañado se le informo al usuario. **Lectura reportada 427 m³**.

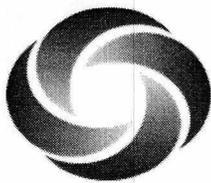
Obrando en el expediente del **código de cuenta N° 953**, y debido al aumento presentado se genera acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue **realizada el día 07 de Marzo del 2023**; Presenta fuga visible perceptible en batería sanitaria sello de lengüeta este se abastece del tanque aéreo; los demás puntos hidráulicos no presentan fugas, se cierran todos los puntos hidráulicos del predio, medidor no registra consumo instalado en posición correcta en buen estado físico". **Lectura reportada 445 m³**.

En ese orden de ideas es válido ilustrarlo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Por otro lado, le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

(Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. "RECORDEMOS QUE GOTA A GOTA EL AGUA SE AGOTA". **Importante: donde hay humedad hay escape.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Solicitar al usuario realizar las reparaciones de la fuga detectada y las demás que pudiera evidenciar en su inmueble, solicitud que se entiende hecha una vez sea notificado de esta respuesta.
3. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 953**, factura **No 5077105** periodo comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **65 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
4. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
5. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación al señor **REINEL HERNANDEZ OLIVERO**, Celular: 322 874 1963, O en la dirección **Cr 5 N.º 4-96 B / San Rafael**, de Espinal.

Cordialmente,


JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 953

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN		« 4-72 » Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado		
Fecha 1: DIA MES AÑO 11 ABR 2023	Fecha 2: DIA MES AÑO 12 ABR 2023		
Nombre del distribuidor: JAIME ORJUELA			
C.C. C.C. 1.015.427.422			
Centro de distribución	Centro de distribución		
Observaciones: Case 2 P. Blego	Observaciones: Reti 2167		

Página 4 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

Destinatario

Remitente

Nombre/ Razón Social: REINEL HERNANDEZ OLIVERO
 Dirección: CARRERAS NO. 4-96 BARRIO SAN RAFAEL
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 733520389
 Fecha admisión:

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: RA419425731CO
 Envío:

472

4004
001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

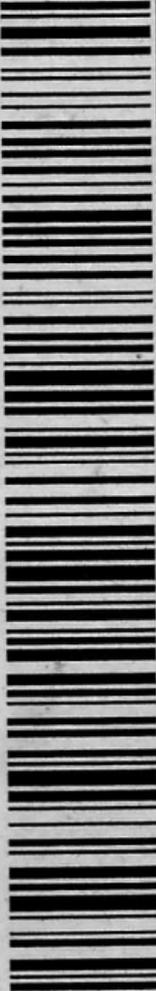
Centro Operativo : PO.IBAGUE

Orden de servicio: 16041778

Fecha Pre-Admisión: 10/04/2023 16:20:52

RA419425731CO

Valores		Destinatario	Remitente																								
Peso Físico(grs):	200	Nombre/ Razón Social: REINEL HERNANDEZ OLIVERO	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL																								
Peso Volumétrico(grs):	0	Dirección: CARRERA 5 NO. 4-96 BARRIO SAN RAFAEL	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO																								
Peso Facturado(grs):	200	Tel: 733520389	Teléfono: 2390201																								
Valor Declarado:	\$5.800	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA																								
Valor Flete:	\$5.800	Código Postal: 733520389	Código Postal: 4004001																								
Costo de manejo:	\$0	Depto: TOLIMA	Depto: TOLIMA																								
Valor Total:	\$5.800 COP	Dice Contener: <i>Caja 2 Pisos</i>	Código Operativo: 4004001																								
Observaciones del cliente: AVISO COD 963		Causal Devoluciones:																									
<i>Valor blanco</i>		<table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Retornado</td> <td>NO</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>SI</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>No reside</td> <td>NI</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>FA</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>AC</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Dirección errada</td> <td>FM</td> <td></td> </tr> </table>		RE	Retornado	NO	Cerrado	NE	No existe	SI	No contactado	NS	No reside	NI	Fallecido	NR	No reclamado	FA	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	AC	Fuerza Mayor	DE	Dirección errada	FM	
RE	Retornado	NO	Cerrado																								
NE	No existe	SI	No contactado																								
NS	No reside	NI	Fallecido																								
NR	No reclamado	FA	Apartado Clausurado																								
DE	Desconocido	AC	Fuerza Mayor																								
DE	Dirección errada	FM																									
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Fecha de entrega: <i>17 ABR 2023</i>																									
C.C.:		Distribuidor: <i>ORJUELA</i>																									
Tel:		C.C. C.C. 1.015.427.422																									
Hora:		Gestión de entrega: <i>17 ABR 2023</i>																									
C.C.:		Terf: <i>206</i>																									



PO.IBAGUE SUR 4004 001

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 Instalar sus datos personales para poder la entrega del envío. Para que sea algún incidente, servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad www.4-72.com.co

Principales Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto (571) 4722000

40040014004001RA419425731CO

17 ABR 2023



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

Versión: 02

Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200022741

Fecha: 10-04-2023

Señor(a)

YULEISI PIZO DIAZ

Celular : 312 353 0243

Calle 4 N.º 8 – 64 B / Villanueva – Chicoral

Chicoral - Tolima

CÓDIGO: 11124

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL,
E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión No. RAD. 20234200020351 del 25-03-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **YULEISI PIZO DIAZ** y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

Pulecio

YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

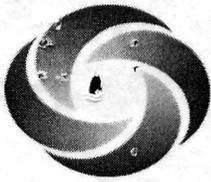
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. **20234200022741 del 10-04-2023** Y fue enviado el día 10-04-2023 y la notificación se considera surtida el día 11-04-2023

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200020351

Fecha: 25-03-2023

Señor (a)

YULEISI PIZO DIAZ

Celular: 312 353 0243

Calle 4 N.º 8 – 64 B / Villanueva - Chicoral

Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200006744 del 06 de Marzo de 2023

Código de Cuenta: 11124

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **1124**, a nombre de **GONZALEZ FRANCISCO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CL 4 N.º 8 – 64 B / Villanueva - Chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **06 de marzo de 2023**, La señora **YULEISI PIZO DIAZ**, **manifiesta**; “el recibo muy caro con respecto a los meses pasados, solicito que me hagan un descuento en la factura, solicito una revisión de agua, (...)”, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras

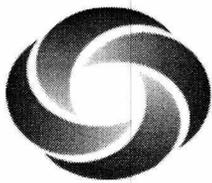
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

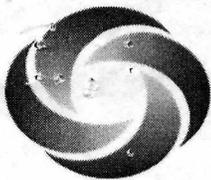
Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
AGOSTO DEL 2022	54
SEPTIEMBRE DEL 2022	54
OCTUBRE DEL 2022	49
NOVIEMBRE DEL 2022	78
DICIEMBRE DEL 2022	58
ENERO DEL 2023	62
Total	355 / 6 = 59 m³

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.



Consumo períodos reclamado 100 m³
Promedio períodos anteriores 59 m³
Resultado de la resta 41 m³

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$\begin{aligned} 41 \text{ m}^3 (\text{Diferencia en reclamación}) \times 100\% = \\ 4,100 / 59 \text{ m}^3 (\text{consumo promedio}) = \\ \text{Porcentaje de Desviación de} = 69 \% \end{aligned}$$

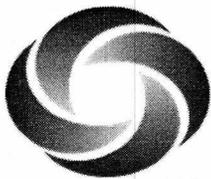
Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Febrero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **69 %**, con respecto del promedio histórico de, **59 m³**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar **la(s) causa(s) del incremento en el consumo**, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, **o fugas perceptibles** o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **febrero de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 369175, el 21 de febrero de 2023;** Medidor en buen estado físico no se encontró nadie es una finca. **Lectura reportada 2706 m³**

Para el **periodo de febrero de 2023**, el predio presento incremento en el consumo, la Empresa procede a investigar la causa de la desviación significativa, a través del acta de visita técnica para revisión domiciliaria, realizada el **08 de Marzo de 2023**, "*Se visito el predio realizando visita interna del predio donde no se encontró ninguna fuga y el medidor se encuentra en el andén y la red de alimento, el predio pasa por debajo de predio constante, se cerraron todas las llaves dentro del predio y el medidor seguí registrando consumo se aconsejó al usuario traslado del medidor, para que quede frente al predio, medidor y accesorios en cajilla en buen estado. Lectura reportada 2741 m³*".

Le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

”



EAAA
DEL **Espinal** E.S.P.

Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. Importante: donde hay humedad hay escape.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 4051**, factura **No 5083949** del período comprendido entre el **27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023 (febrero de 2023)**, de **59 m3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación al señor **YULEISI PIZO DIAZ**, Celular: 312 353 0243 en la **dirección CL 4 A N.º 8 – 64 B / Villanueva - Chicoral, de Espinal.**

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO

Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio

Revisado para firma: Julio Junior Tovar R.

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 17124



Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: YULEISI PIZO DIAZ
Dirección: CALLE 4 NO. 8-64 BARRIO VILLANUEVA
Ciudad: CHICORAL_ESPINAL
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: TOLIMA
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESA ACUEDUCTO ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. EMPRESA DE ACUEDUCTO ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. S.A.S.
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad: TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: TOLIMA
Envío: RA419425728CO

472

4444
020

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 10/04/2023 16:20:52

Orden de servicio: 16041778



RA419425728CO

Valores	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. EMPRESA DE ACUEDUCTO ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. S.A.S.	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO	NIT/C.C/T.I.: 890704204
	Referencia: RAD 22741	Teléfono: 2390201	Código Postal:
Destinatario	Nombre/ Razón Social: YULEISI PIZO DIAZ	Dirección: CALLE 4 NO. 8-64 BARRIO VILLANUEVA	
Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. EMPRESA DE ACUEDUCTO ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S. S.A.S.	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO	NIT/C.C/T.I.: 890704204
	Referencia: RAD 22741	Teléfono: 2390201	Código Postal:
	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Depto: TOLIMA	Código Operativo: 4004001
	Nombre/ Razón Social: YULEISI PIZO DIAZ	Dirección: CALLE 4 NO. 8-64 BARRIO VILLANUEVA	
	Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 4444020
	Ciudad: CHICORAL_ESPINAL	Depto: TOLIMA	
	Peso Físico(grams): 200	Dice Contener:	
	Peso Volumétrico(grams): 0		
	Peso Facturado(grams): 200		
	Valor Declarado: \$5.800		
	Valor Flete: \$7.300	Observaciones del cliente: AVISO COD 11124	
	Costo de manejo: \$0		
	Valor Total: \$7.300 COP		

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input checked="" type="checkbox"/> D	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 10:55

Fecha de entrega: 10/04/23

Distribuidor: 1020 Guitón
C.C. 93726202

Gestión de entrega:
 1er 2do



40040014444020RA419425728CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

4004
001
PO.IBAGUE
SUR